

Acompanya'm



Elaborada: octubre de 2021

Aprovada Patronat: 21 de febrer de 2022

Avaluació: 7 de març del 2023

Avaluació: 7 de març de 2024

CARTA DE SERVEIS DE LA FUNDACIÓ PRIVADA TUTELAR DEL RIPOLLÈS

Aquesta Carta de serveis pretén ser una mostra del compromís que la Fundació privada tutelar del Ripollès ha adquirit amb la qualitat en la prestació dels serveis, emmarcada en el PLA DE QUALITAT de la FTR, entre d'altres serveis el de suport a l'exercici de la capacitat jurídica de les persones adultes, especialment, per a les persones que disposen d'una figura de suport contemplada en el Codi Civil de Catalunya, les seves famílies, les entitats, les entitats prestadores de serveis, les empreses col·laboradores, així com la societat en general.

Amb aquesta carta refermem el nostre compromís amb el servei de qualitat; explicitem que treballem en la dinàmica de la millora contínua; que cerquem l'excel·lència en els suports i que treballem en equip i en xarxa.

ÍNDIX

Dades identificatives	3
Finalitat de la Carta de serveis	3
Aprovació de la carta de serveis	3
Divulgació	3
Identificació de la unitat responsable	4
Principis de identitat: La Missió, la Visió i els Valors	4
La política de qualitat i compromís de la Fundació tutelar del Ripollès ..	4
Principals serveis	6
Drets i obligacions de les persones acompanyades	7
Imatge Corporativa	7
Com mesurem la qualitat?	8
indicadors de qualitat	8
Compromís institucional	11

DADES IDENTIFICATIVES

Fundació Privada tutelar del Ripollès (CIF G55112890) està inscrita en el registre de fundacions 2732 i en el registre del Departament de Drets Socials E04844 de la Generalitat de Catalunya.

Adreça: Ctra. de Barcelona, 74 de Ripoll.

Telèfon: 972704540

Correu electrònic: acompanyam@tutelardelripolles.cat

Pàgina web: www.tutelardelripolles.cat

Preu dels serveis: Com a funció delegada de l'administració, la major part de l'activitat de la Fundació de suport a l'exercici de la capacitat jurídica, està finançada per la Secretaria d'Inclusió Social i Promoció de l'Autonomia Personal – SISPA – del Departament de Drets Socials.

Horari d'atenció: De dilluns a dijous de 8h a 19h i divendres de 8h a 15h. Servei de guàrdia per l'atenció a les urgències 24h i 365 dies.

Idioma: El català és la llengua oficial i vehicular.

FINALITAT DE LA CARTA DE SERVEIS

La finalitat de la Carta de serveis és garantir l'exercici dels drets de les persones usuàries, les famílies i la ciutadania, proporcionant la informació sobre els compromisos de qualitat de la Fundació privada tutelar del Ripollès, en endavant FTR, així com de la tasca que desenvolupa, a la vegada a nivell intern és un instrument de promoció d'iniciatives de millora de la qualitat del servei.

APROVACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS

La Carta de serveis està aprovada pel Patronat de la FTR, prèvia informació a l'equip de professionals a proposta de la direcció.

S'entén per informació a l'equip de professionals la informació facilitada en la reunió setmanal de coordinació per tal que puguin presentar suggeriments i propostes prèvia discussió i anàlisi.

DIVULGACIÓ

Per facilitar la comprensió i divulgació de la finalitat i serveis que realitza la FTR, s'ha elaborat un fulletó informatiu que recull els principals serveis, valors i compromisos, així com la Missió de la Fundació tutelar, canals de comunicació i qualsevol altra informació rellevant.

A la vegada el document de Carta de serveis s'inclou dins dels documents de transparència de la pàgina web de la FTR. www.tutelardelripolles.cat

IDENTIFICACIÓ DE LA RESPONSABLE

La direcció de la FTR és la responsable de la coordinació operativa dels treballs d'elaboració, gestió i seguiment d'aquesta carta de serveis i del Pla de Qualitat. Sra. Lúcia Folgueiras i Folgueiras.

La carta de serveis s'actualitza sempre que hi ha modificacions en els serveis prestats o per altres modificacions substancials en les dades que conté.

PRINCIPIS DE IDENTITAT: LA MISSIÓ, LA VISIÓ I ELS VALORS

Definim la finalitat i identitat de la FTR des de la Missió, la Visió i els Valors.

La FTR té com a **MISSIÓ** acompanyar, defensar, promoure i vetllar pel desenvolupament i respecte dels drets i la qualitat de vida de les persones que acompanya. Persones, que a causa d'una discapacitat psicosocial, intel·lectual o derivada del procés d'envelliment, compten amb alguna de les figures de suport contemplades en el Codi Civil de Catalunya.

VISIÓ

Ser una entitat de proximitat i referència en el servei de suport a l'exercici de la capacitat jurídica de les persones adultes a la comarca del Ripollès i nord d'Osona.

VALORS

- ✓ *Compromís de treballar al costat de les persones.*
- ✓ *Sensibilitat i empatia, coneixent i reconeixent a les persones en la seva individualitat.*
- ✓ *Foment de la no discriminació i del respecte dels drets fonamentals i garantint el seu desenvolupament.*
- ✓ *Abordatge ètic en l'acompanyament a les persones i en la presa de les seves pròpies decisions.*
- ✓ *Treball en equip i professionalitat en l'atenció.*
- ✓ *Responsabilitat, transparència i sostenibilitat en la gestió.*

LA POLÍTICA DE QUALITAT DE LA FUNDACIÓ TUTELAR DEL RIPOLLÈS

La política de qualitat de la FTR vol respondre amb eficàcia a les necessitats de la societat que l'envolta i les persones que la conformen, per la qual cosa assumeix el repte i es dota de les estratègies de gestió i de treball de qualitat més escaients.

La política de qualitat es desenvolupa en el seu Pla de Qualitat, que té com a finalitat definir les línies d'actuació necessàries per tal d'assolir la Missió que es proposa.

El desenvolupament de la política i la estratègia es sustenta en la eficàcia i en l'eficiència dels processos, no tant sols d'aquells que responen directament als requisits de les persones acompanyades sinó també de totes aquelles que incideixen en el col·lectiu que participa de la seva activitat. Aconseguir satisfer les necessitats dels grups d'interès (persones acompanyades, famílies, professionals, empreses, proveïdors, entitats i societat) es la fita i el repte que s'ha proposat. Processos relacionats al MAPA DE PROCESSOS que forma part del Pla de Qualitat.

El compromís de la qualitat afecta a tota l'organització que accepta aquest repte i assumeix la responsabilitat de participar activament en el desenvolupament i millora de la qualitat. El Patronat i la direcció recolzen decididament a les professionals en el desenvolupament de les seves funcions i els hi proporcionen els mitjans que estiguin al seu abast per assolir els objectius de qualitat.

La FTR creu en el model de qualitat perquè:

- ✓ Permet realitzar una reflexió sobre la tasca realitzada.
- ✓ Fomenta el treball en equip i millora les relacions personals.
- ✓ Fomenta l'empatia amb les persones que la FTR acompanya.
- ✓ Les accions de millora es fan en funció de dades objectives i no només en funció de la percepció subjectiva que es pugui tenir de la tasca que es realitza.
- ✓ Millora l'eficàcia en les tasques, amb un major repartiment de les responsabilitats.
- ✓ Millora la satisfacció de totes les persones que conformen la FTR.
- ✓ Posa en valor la tasca de les entitats tutelars i augmenta la confiança de la ciutadania en les entitats de suport a l'exercici de la capacitat. (EC)

S'han tingut en compte els principis que es troben en el Model EFQM d'Excel·lència, fundació Europea per la Gestió de la Qualitat, basant-se en 8 conceptes fonamentals:

1. *Orientació cap els resultats.* L'excel·lència depèn de l'equilibri i la satisfacció de les necessitats de tots els grups d'interès rellevants. Aconseguir una òptima satisfacció de les persones que acompanyem en les seves preferències.
2. *Orientació al client.* Les persones acompanyades, les famílies, les entitats col·laboradores...són l'àrbitre final de la qualitat.
3. *Liderar i coherència en els objectius.*
4. *Gestió de processos i fets.* Inclou les percepcions de tots els grups d'interès en les millores planificades.
5. *Desenvolupament i implicació de les persones.* El potencial de cada una de les persones de la FTR aflora millor perquè existeixen valors compartits i una cultura de confiança i implicació de totes les persones.
6. *Aprenentatge, innovació i millora contínua.* Les organitzacions assoleixen els seu màxim rendiment quan gestionen i comparteixen el seu coneixement.
7. *Desenvolupament d'aliances amb altres entitats.*
8. *Responsabilitat cooperativa social.* Adoptar un enfocament ètic, superant les expectatives i la normativa de la societat en el seu conjunt.

PRINCIPALS SERVEIS

El principal servei de la FTR és **EXERCIR ELS CÀRRECS DE SUPORT A L'EXERCICI DE LA CAPACITAT** de les persones contemplats en el Codi Civil de Catalunya.

Tots els suports i acompanyaments que es realitzen des de la FTR situen **a la persona en el centre de la reflexió** i estan encaminades a potenciar la seva participació, promovent i respectant els drets, voluntats i preferències, perquè les persones puguin prendre les seves pròpies decisions. A la vegada, els suports promouen el desenvolupament integral i l'autonomia, afavorint un entorn emocional i social òptims.

Els suports i acompanyaments es realitzen d'acord amb el Codi d'ètica, el Pla de Qualitat i els protocols de la Fundació tutelar del Ripollès, a més del CDPD de la ONU.

SERVEI DE SUPORT FUTUR

La FTR dóna suport i acompanya a les persones que exerceixen el càrrec de suport a l'exercici de la capacitat d'un familiar i si la persona i la família ho sol·liciten, preveient el futur, realitza visites de *seguiment mensual* per conèixer a la persona, així quan els familiars o tutors faltin o no puguin exercir-la, la FTR ja coneix a la persona en els seus desitjos i preferències i pot adquirir el compromís d'acompanyament futur.

SERVEI D'ASSESSORAMENT

- ✓ La FTR dóna suport a les persones que exerceixen el càrrec de suport a l' EC d'un familiar, acompanyant i assessorant en l'exercici de les seves responsabilitats.
- ✓ La FTR dóna suport a la planificació d'eventuals situacions de diversitat funcional futures, acceptant encàrrecs perquè la FTR gestioni els suports necessaris en el futur, en cas de previsió de pèrdua de la pròpia capacitat.
- ✓ La FTR organitza conferències i xerrades adreçades a familiars, professionals i a la població en general per informar, assessorar i divulgar.

Els serveis de suport futur i d'assessorament els assumeix íntegrament la FTR, donat que la Generalitat de Catalunya no contempla finançament per aquests serveis.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI DE SUPORT A L'EXERCICI DE LA CAPACITAT JURÍDICA

- ✓ Decret Llei 19/2021 de 31 d'agost que s'adapta el Codi Civil de Catalunya a la reforma del procediment de la modificació judicial de la capacitat.
- ✓ Ordre TSF/2018/2020 de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
- ✓ Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en Xarxa Social d'Atenció Pública.
- ✓ El 25 de maig de 2018, entra en vigor el nou reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual deroga la Directiva 95/46/CE.
- ✓ Decret 205/2015 de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials.
- ✓ Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme.
- ✓ Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- ✓ Llei 7/2012, del 15 de juny, de modificació del llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a les persones jurídiques.
- ✓ Llei 10/2010 de 28 d'abril de prevenció de blanqueig de capital i del finançament del terrorisme i el seu reglament aprovat per Reial Decret 304/2014 de 5 de maig.
- ✓ Llei 25/2010, del 29 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya
- ✓ Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- ✓ Llei 12/2007, de l'11 d'octubre, de serveis socials.
- ✓ Convenció Internacional sobre els Drets de les persones amb discapacitat de les Nacions Unides, 2006.
- ✓ Llei 1/2000 de 7 de gener, d'enjudiciament civil, articles 756 a 763.
- ✓ Títol IX i títol X del Llibre I del Codi Civil, articles 199 a 306 redactats per la Llei 13/1983, de 24 d'octubre, de reforma del Codi Civil en matèria de tutela.

Altres documents

- ✓ 2017. Guia en la protecció i suport a l'exercici de la capacitat jurídica des d'una besant ètica. Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya.
- ✓ Millora de la coordinació entre entitats tutelars i entitats proveïdores de serveis.
- ✓ Indicadors d'avaluació de qualitat (2006). Generalitat de Catalunya.

DRETS I OBLIGACIONS DE LES PERSONES ACOMPANYADES

DRETS

- ✓ Ser tractats amb respecte i consideració.
- ✓ Dret a obtenir informació de forma clara i útil de la tasca de la FTR, de les tasques professionals i del patronat i dels serveis, tràmits i procediments.
- ✓ Dret a disposar i realitzar conjuntament el pla d'atenció individual.
- ✓ Dret a rebre serveis de qualitat.
- ✓ Dret a opinar sobre els serveis rebuts.
- ✓ Dret a tenir assignat un professional de referència de la FTR.
- ✓ Dret a participar en la presa de decisions.
- ✓ Confidencialitat de les dades i informacions personals.
- ✓ Dret a la informació sobre:
 - .Els serveis, els drets i deures i el circuit de queixes, suggeriments i reclamacions.
 - .La valoració de la seva pròpia situació, per escrit.
 - .Intervencions que requereixin consentiment escrit.
 - .Presentació de queixes i reclamacions.
 - .En aquest sentit, les famílies i la ciutadania també té dret a rebre ajuda per comprendre la informació.

DEURES

Les persones que acompanyem tenen els deures següents:

- ✓ Facilitar dades veraces personals, familiars i de convivència.
- ✓ Complir els acords i seguir el pla d'atenció individual o re formular-los.
- ✓ Respectar la dignitat i els drets de les persones que conformen la FTR.
- ✓ Tenir cura de les instal·lacions, vehicles... de la FTR.

(Recull dels Drets i Deures dels usuaris de Serveis Socials, web de Drets Socials)

IMATGE CORPORATIVA

La voluntat de la FTR és mantenir les instal·lacions, els vehicles, els equips informàtics... conservades i netes, mantenir una imatge cuidada, d'ordre responsable i de prestigi, responnent a les necessitats i expectatives de les persones acompanyades, les famílies, les professionals, les entitats, empreses... amb un servei eficaç i amb un bon tracte personal.

A la vegada, també és un objectiu mantenir i revisar la pàgina web amb les noves notícies, normativa... sistematitzant la informació per tal de ser una eina útil i de transparència per a totes les persones que conformen la FTR i per a la ciutadania en general i presentar la informació sistematitzada relativa als serveis mitjançant fulletons.

COM MESUREM LA QUALITAT

Mesurar els compromisos de qualitat és necessari per tal d'avaluar-ne el grau d'assoliment i per continuar en el cicle de millora continuada.

Els nostres instruments de mesura són:

- ✓ Enquestes de satisfacció.
- ✓ Formulari d'avaluació de les professionals de la FTR.
- ✓ Nombre de suggeriments, agraïments i queixes rebuts.
- ✓ Anàlisi dels suggeriments, agraïments i queixes rebuts.

INDICADORS

Garanties per al compliment dels compromisos. La FTR en el marc del seu pla de Qualitat i de millora contínua, realitza el seguiment i el control periòdic del compliment dels compromisos amb l'avaluació dels indicadors.

Mecanismes de Comunicació que s'utilitzen són les reunions d'equip, les reunions de Patronat, els correus electrònics, les trucades telefòniques...

I, si no complim.... Les persones disposen d'un formulari per reflectir la seva queixa quan consideri que no s'han complert els compromisos i es donarà resposta a les queixes en un termini de 30 dies. *Protocol de gestió d'agraïments suggeriments i queixes.*

Els suggeriments que ens facilitin per millorar la qualitat en la prestació del nostre servei també seran ben rebudes per a la millora del servei i un cop realitzat el suggeriment es comunicarà a la persona que l'ha realitzat.

La col·laboració i participació de forma directa es realitzarà mitjançant les enquestes, el sistema de suggeriments, agraïments i queixes, per telèfon, personalment o correu electrònic. També a través de les visites de seguiment a les persones que acompanyem i a les seves famílies.

La FTR considera que l'estudi i anàlisi de les queixes representen oportunitats de millora.

S'entén per suggeriment: comunicació d'una proposta que té la finalitat d'innovar o millorar la qualitat del servei que es presta.

S'entén per queixa: comunicació que posa de manifest una insatisfacció.

La queixes, suggeriments o agraïments, poden presentar-se a la bústia de l'exterior de la FTR situada a la Ctra. de Barcelona, a través del correu electrònic acompanaym@tutelardelripolles.cat o presencialment.

A l'entrada de la FTR ctra. de Barcelona, 74 baixos de Ripoll o directament a la pàgina web de **la FTR es disposa del formulari d'agraïment, suggeriment o queixa.**

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La Qualitat en els serveis que ofereix la FTR és un dels objectius prioritaris, en tots els seus àmbits d'actuació. Per aquest motiu treballem amb criteris d'avaluació de Qualitat i Millora i cerquem l'excel·lència en l'atenció a les persones basat en el Pla de Qualitat de la FTR, el Codi d'Ètica, el Codi de Bon Govern i la Carta de Serveis.

Aquesta Carta de serveis vol donar a conèixer per endavant, allò que les persones que acompanyem, famílies, entitats col·laboradores i ciutadanes hi poden esperar, demandar i conèixer els compromisos de qualitat que es garanteixen des la Fundació Privada Tutelar del Ripollès.

Annex 1

INDICADORS I COMPROMISOS D'AVALUACIÓ DE LA QUALITAT 2023

Servei	ATENCIÓ A LA PERSONA
---------------	----------------------

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
1	Resposta a les sol·licituds de suport futur	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR donarà resposta a les sol·licituds de suport futur abans de 3 mesos	90%	100%	100%		X	

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
2	Valoració del suport futur	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR farà una valoració en l'àmbit del suport que sol·liciti la persona que vulgui disposar de suport futur	90%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
3	Seguiment de les persones amb conveni de suport futur	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR realitzarà visites de seguiment bimensual a les persones/famílies amb conveni de suport futur	90%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
4	Informació de la FTR a les persones i famílies de persones amb suport futur	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR informará semestralment sobre el funcionament de la FTR a les persones/famílies amb suport futur	65%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
5	Registre de les persones amb suport a l'ECJ	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR ha de tindre el registre de persones acompanyades actualitzat	100%	100%	100%			X

Servei	ATENCIÓ A LA PERSONA
--------	----------------------

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
6	La FTR acompanyarà a les persones amb suport a l'ECJ en funció de les necessitats, desitjos i preferències	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR acompanyarà a les persones amb suport a l'ECJ en els seus desitjos i preferències, graduant la intensitat dels suports en funció de les necessitats	90%	100%	90%		X	

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
7	Pla d'atenció individual	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR realitzarà conjuntament amb la persona el PAI i el full d'acords i aquests s'actualitzaran anual o quan la situació personal ho requereixi i/o la persona ho sol·liciti.	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
8	Seguiment de la persona amb suport a l'ECJ	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR realitzarà les visites de seguiment periòdiques a les persones amb suport a l'ECJ, emmarcades en el Pla de Qualitat i en el Pla de Treball	80%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
9	Administració dels béns de la persona amb suport a l'ECJ en l'àmbit patrimonial	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR garantirà la correcta administració dels béns de la persona amb suport a l'ECJ en l'àmbit econòmic de manera transparent	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
10	Protocols del procés d'acollida, estada i comiat	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR disposarà dels protocols d'atenció a la persona en tot el procés d'acollida, estada i comiat per aconseguir la major homogeneïtat i millora en el suport i acompanyament a les persones amb suport a l'ECJ	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
11	Resposta en situacions d'urgència	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR donarà resposta a les situacions d'urgències que sorgeixin a les persones amb suport a l'ECJ 24 hores i 365 dies a l'any	100%	100%	100%			X

Servei	ATENCIÓ A LA PERSONA
--------	----------------------

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
12	Coordinació amb la família	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR ha de promoure i potenciar, sempre que sigui beneficiós per a la persona amb suport a l'ECJ, per tal d'informar del suport i establir col·laboracions.	60%	80%	60%		X	

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
13	Expedient documental i registre de seguiment de la persona amb suport a l'ECJ	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR tindrà l'expedient documentat i registre de seguiment de les persones amb suport a l'ECJ	80%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
14	Informació a la persona amb suport a l'ECJ	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR mantindrà informada a la persona amb suport a l'ECJ del que representa disposar d'aquesta mesura	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
15	Codis deontològics	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR disposarà dels codis deontològics de les diferents àrees professionals implicades en els acompanyaments i suports a les persones amb suport a l'ECJ.	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
16	Satisfacció de la família i de les organitzacions amb les quals es relaciona la persona amb suport a l'ECJ	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR coneixerà el grau de satisfacció de les entitats prestadores de serveis amb les quals es relaciona pel seguiment i benestar de la persona amb suport a l'ECJ.	100%	100%	100%		X	

Servei	RELACIÓ D'INFORMACIÓ I DE DRETS DE LES PERSONES AMB SUPORT A L'ECJ
--------	--

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
17	Carta de Serveis	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR tindrà la Carta de Serveis amb els indicadors i compromisos de qualitat, l'horari de funcionament... i estarà penjada a la web	100%	100%	100%			X

Servei	RELACIÓ D'INFORMACIÓ I DE DRETS DE LES PERSONES AMB SUPORT A L'ECJ						
--------	--	--	--	--	--	--	--

Codi de l'indicador	Indicador			Nivells actuals d'assoliment			
18	Reglament de règim intern (RRI)	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR tindrà el Reglament de Règim Intern i estarà penjat a la web	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador			Nivells actuals d'assoliment			
19	Codi d'ètica de la FTR	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR tindrà el Codi d'Ètica i en garantirà la seva aplicació	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador			Nivells actuals d'assoliment			
20	Abordatge de temes ètics	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR abordarà els temes ètics que sorgeixin dels acompanyaments a les persones amb suport a l'ECJ en les reunions interdisciplinàries i si cal ho plantejaran en l'Espai de Reflexió Ètic	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador			Nivells actuals d'assoliment			
21	Servei d'assessorament	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR assessorarà a les persones amb suport a l'ECJ, les famílies i les professionals de les entitats prestadores de serveis quan ho sol·licitin	80%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador			Nivells actuals d'assoliment			
22	Confidencialitat de la informació i protecció de dades	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR garantirà la confidencialitat de la informació i la protecció de dades, emmarcat en el seu protocol	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
23	Satisfacció de les persones amb suport a l'ECJ	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR coneixerà el grau de satisfacció de les persones amb suport a l'ECJ a través dels qüestionaris de satisfacció, les visites de seguiment i/o el full d'agraïments, suggeriments o queixes.	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
24	Coordinació amb altres sectors	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR es coordinarà amb altres entitats i sectors important per a la vida de la persona amb suport a l'ECJ	80%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
25	Programa de voluntariat	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR tindrà un programa de voluntariat	90%	100%	90%		X	

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
26	Protocols sobre els processos necessaris per prestar el servei adequadament	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR disposarà dels protocols sobre altres processos per aconseguir la major homogeneïtat i millora en el suport a les persones amb suport a l'ECJ.	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
27	Coordinació amb els agents de la comunitat	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR tindrà acords i convenis de col·laboració amb agents de la comunitat a fi d'assolir els objectius i millorar la qualitat	100%	100%	100%			X

Servei

RELACIÓ D'INFORMACIÓ I
DE DRETS DE LES
PERSONES AMB SUPORT
A L'ECJ

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
28	Coordinació amb altres entitats de suport a l'ECJ	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR formarà part d'una de les Coordinadores de les entitats de suport a l'ECJ amb l'objectiu de coordinar-se i pel desenvolupament òptim del sector	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
29	Protocol d'aportacions de les professionals a fi de millorar el servei	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR disposarà del protocol d'aportacions de les professionals referent al servei de suport a l'ECJ	100%	100%	100%		X	

Servei

ORGANITZACIÓ I GESTIÓ

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
30	Difusió de l'activitat	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR disposarà de fulletons informatius i la pàgina web actualitzada	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
31	Manual d'acollida per a nous/ves professionals i per als/les alumnes de pràctiques	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR disposarà del manual d'acollida per a la incorporació de nous/ves professionals i per als/les alumnes de pràctiques per tal de facilitar l'adaptació	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
32	Treball interdisciplinari	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	Les professionals de la FTR treballaran de manera interdisciplinària	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
33	Dotació de personal	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	Per garantir la qualitat en l'atenció, la FTR ha de disposar d'una plantilla de professionals multidisciplinària.	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
34	Formació continuada del personal	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	Totes les professionals de l'entitat han de realitzar activitats de formació continuada per contribuir a la millora i manteniment de les competències en el lloc de treball que es desenvolupa.	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
35	Satisfacció de les treballadores	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR ha d'identificar i valorar el grau de satisfacció de les treballadores de la FTR	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
36	Organigrama	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR disposarà de l'organigrama detallant les àrees i persones que en formen part, la identitat, els responsables i la persona de referència en matèria de qualitat.	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
37	Registre de treballadores	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR a de disposar d'un registre de professionals que reculli el nom i els cognoms, la categoria professional, la titulació, l'especialitat i el càrrec.	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
38	Pla d'Igualtat i mesures de conciliació laboral	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR a de disposar d'un Pla d'Igualtat i d'estratègies organitzativa per promoure l'estabilització de les plantilles professionals	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
39	Avaluació de riscos laborals	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR ha de disposar d'un servei propi o aliè de prevenció de riscos laborals que doni compliment a la normativa vigent en aquest àmbit	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
40	Acompliment de la legislació aplicable en el suport a l'exercici de la capacitat	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR deixarà constància de la documentació derivada de l'acompliment de les obligacions que la legislació aplicable estableix respecte a cadascuna de les persones que disposin de la mesura jurídica de suport	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
41	Pla d'Autoprotecció	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR disposarà del Pla d'emergència	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
42	Pressupost de la FTR	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR tindrà elaborat un pressupost anual i el revisarà trimestralment	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
43	Estudi del grau d'acompliment de la Llei de Protecció de Dades	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR ha de disposar d'un conveni amb una entitat especialitzada externa sobre el compliment de la LOAPAD	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
44	Assegurances obligatòries	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR com a responsable civil de les persones que acompanya, ha de cobrir aquesta responsabilitat mitjançant una pòlissa de responsabilitat civil i a la vegada les assegurances del continent i contingut de les instal·lacions titularitat de la FTR	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
		Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
45	Millora de la gestió						
Compromís de qualitat	La FTR tindrà una sèrie d'eines i instruments que l'ajudaran a millorar la qualitat en la gestió	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
		Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
46	Protocol de mesures de prevenció del blanqueig de capital i finançament del terrorisme						
Compromís de qualitat	La FTR ha tindrà el protocol de mesures de prevenció del blanqueig de capital i la Presidenta ho elevarà a públic	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
		Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
47	Documents Oficials i Llei Transparència						
Compromís de qualitat	La FTR ha de tenir la Carta de Serveis, el full de suggeriments, agraïments i/o queixes, el Codi de Bon Govern i Bones pràctiques, el RRI, les auditories de comptes, memòria i balanç social i tota la informació que la Llei de Transparència contempli, disponible en paper i en l'apartat de transparència de la web.	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
		Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
48	Protocol de neteja i desinfecció						
Compromís de qualitat	La FTR disposarà del protocols de neteja i desinfecció per tal de treballar amb qualitat a les instal·lacions de la Fundació i disposarà d'una empresa externa per realitzar-ho	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
		Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
49	Protocol de reciclatge						
Compromís de qualitat	La FTR tindrà elaborat un protocol de reciclatge i en garantirà l'aplicació	100%	100%	100%			X

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
		Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
50	Protocol d'aportacions de les professionals a fi de millorar el servei Instal·lacions i espais que afavoreixin la intimitat de les persones amb suport a l'ECJ que la FTR acompanya						
Compromís de qualitat	La FTR disposarà d'una sala de visites que afavorirà la intimitat i el confort	100%	100%	100%			X

Servei	ORGANITZACIÓ I GESTIÓ
--------	-----------------------

Codi de l'indicador	Indicador	Nivells actuals d'assoliment					
51	Recursos TIC	Llindar d'acompliment	Objectiu de qualitat	Valor actual registrat	Baix	Mitjà	Alt
Compromís de qualitat	La FTR disposarà dels recursos TIC (dispositius electrònics, programaris, xarxes...) necessaris per desenvolupar i optimitzar el treball de les professionals	100%	100%	100%			X